Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes

2011–2012

Rapport ministériel sur le rendement

L'honorable James Moore, C.P., député
Ministre du Patrimoine canadien et des Langues officielles

Table des matières

Message du ministre 1

Message du président 2

Partie I : Survol de l'organisme 4

- Raison d'être 4
- Responsabilités 4
- Résultats stratégiques et architecture des activités de programme 5
- Priorités de l'organisme 6
- Analyse des risques 11
- Sommaire du rendement 13
- Profil des dépenses 15
- Prévisions par crédit 15

Partie II : Analyse des activités de programme par résultat stratégique 16

- Résultat stratégique 16
- Activité de programme 1.1 : Radiodiffusion canadienne 16
- Activité de programme 1.2 : Télécommunications canadiennes 18
- Activité de programme 1.3 : Services internes 22

Partie III : Renseignements supplémentaires 23

- Points saillants financiers 23
- Points saillants financiers : tableaux et graphiques 24
- États financiers 26
- Liste des tableaux supplémentaires 26

Partie IV : Autres points d'intérêt 27

Message du ministre

Le gouvernement du Canada est d'avis que le secteur culturel contribue de manière notable à notre économie, en plus d'être déterminant dans l'établissement de collectivités fortes et viables partout au pays. Les organismes du portefeuille de Patrimoine canadien jouent un rôle important dans notre culture, notre société et notre économie. Ensemble, ils veillent à donner aux Canadiens l'occasion de partager et de célébrer leur riche patrimoine historique, culturel et artistique. À titre d'organisme du portefeuille du Patrimoine canadien, le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) contribue à l'atteinte de ces objectifs.

Les Canadiens sont de grands consommateurs médiatiques, et le CRTC joue un rôle de premier plan dans l'élargissement de l'offre de services et de fournisseurs de services à leur disposition. À cet égard, le Conseil a entamé deux démarches en 2011–2012 qui ont contribué directement à l'atteinte de cet objectif. Premièrement, le Conseil a décidé de créer un modèle de vente de gros où les grandes sociétés de téléphone et de câblodistribution vendent l'accès à leurs réseaux aux petits fournisseurs d'accès Internet. Cette décision a donné aux Canadiens un plus grand choix en matière de services Internet. Deuxièmement, le rôle qu'a joué le Conseil lors du passage de la télévision analogique à la télévision numérique a permis d'assurer que les Canadiens bénéficient des avantages de la télévision numérique, tout en permettant de libérer du spectre, ce dont on avait grand besoin pour offrir des services sans fil évolués à un coût minime pour les contribuables.

Dans ces dossiers et bien d'autres, le CRTC s'est révélé un chef de file. Dans le contexte actuel des communications, lequel est de plus en plus complexe et sophistiqué, le Conseil demeure déterminé à faire en sorte que les besoins du grand public soient pris en compte.

À titre de ministre du Patrimoine canadien et des Langues officielles, je suis heureux de présenter le *Rapport ministériel sur le rendement de 2011–2012* du CRTC. Le rapport renferme un compte rendu détaillé des réalisations du Conseil au cours de la dernière année et présente les mesures qu'il a prises en vue de concrétiser son mandat, de soutenir les priorités de notre gouvernement et de contribuer au dynamisme de la société canadienne.

L'honorable James Moore

Message du président

J'ai le plaisir de présenter le *Rapport ministériel sur le rendement de 2011-2012* du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC). Ce rapport décrit les principales activités que le CRTC a réalisées afin de répondre aux besoins des Canadiens en tant que citoyens, créateurs et consommateurs.

Bien que ces activités se soient déroulées avant ma nomination en tant que président du CRTC, elles nous ont fourni des assises sur lesquelles j'ai l'intention de bâtir au cours des cinq prochaines années. Je tiens à souligner les efforts de Leonard Katz, qui a agi en tant que président par intérim avant mon arrivée et qui a assuré une transition fluide.

Dans cette ère de changement technologique continu, le but du CRTC est de s'assurer que les Canadiens aient accès à un système de communication de classe mondiale. Afin d'atteindre ce but, les activités du CRTC reposent sur trois jalons :

1. **Créer** - Le CRTC s'assure que les Canadiens aient accès à un contenu créatif passionnant, provenant de diverses sources, sur une variété de plateformes.

2. **Brancher** - Le CRTC s'assure que les Canadiens puissent avoir accès à des services de communications novateurs et de qualité à un coût abordable et avoir accès à un contenu créatif.

3. **Protéger** - Le CRTC renforce la sécurité des Canadiens et de mieux faire valoir leurs intérêts par la promotion de la conformité et de la mise en application.

De manière particulière, trois activités montrent notre travail au chapitre de ces jalons en 2011–2012.

Tout d'abord, le CRTC a renouvelé les licences des grands groupes de propriété de télévision de langue anglaise et a fixé des modalités qui stimuleront grandement le financement des émissions originales canadiennes. Pendant la durée de leur licence, ces groupes de propriété devront contribuer à la création des séries dramatiques et comiques, des documentaires et des émissions de remise de prix canadiens. Cette initiative contribuera de façon notable aux talents canadiens et leur donnera l'occasion de faire valoir leurs œuvres à l'échelle nationale et internationale.

Deuxièmement, le CRTC a annoncé qu'il allait ouvrir à la concurrence le marché de la téléphonie locale dans le nord du Canada. Pour la première fois, les habitants de certaines régions du Yukon, des Territoires du Nord-Ouest et du Nunavut peuvent acheter des services téléphoniques auprès de nouveaux fournisseurs de services locaux. Grâce à cette décision, les consommateurs ont accès à une gamme plus étendue de produits et de services, ils peuvent profiter des avantages de la concurrence dans le marché et ils sont mieux branchés dans leurs communautés et dans le reste du monde.

Enfin, le CRTC continue de protéger la vie privée des Canadiens en veillant à la mise en application des Règles sur le télémarketing et au respect de la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus. Nous avons imposé une importante sanction administrative pécuniaire à une entreprise canadienne après qu'elle ait utilisé de façon inappropriée des composeurs-messagers automatiques. Nous avons également

conclu une entente avec deux entreprises mexicaines pour les empêcher de faire des appels non sollicités à des Canadiens à des fins de télémarketing.

En 2011–2012, fait à noter, nous avons accru nos efforts en matière d'application de la loi sur le télémarketing au-delà des frontières nationales. En partenariat avec une douzaine d'organismes de réglementation étrangers, le CRTC est devenu membre fondateur d'un réseau international visant à protéger les consommateurs d'appels de télémarketing indésirables. Ce groupe s'engage à faire appliquer les règlements à l'échelle internationale.

Qu'il s'agisse de consommateurs, de créateurs ou de citoyens, les Canadiens s'attendent à ce que le CRTC contribue à la croissance, à la compétitivité et à la diversité du pays. J'ai le plaisir de dire que les mesures prises par le Conseil en 2011–2012 ont grandement contribué à la réalisation de ces objectifs et je suis heureux de réitérer notre engagement à leur égard pour les mois et les années à venir.

Le président et premier dirigeant,

Jean-Pierre Blais

Partie I : Survol de l'organisme

Raison d'être

Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) est un tribunal administratif qui réglemente et supervise les systèmes canadiens de radiodiffusion et de télécommunications. Il vise à s'assurer que les Canadiens aient accès à un système de communication de classe mondiale.

En tant qu'organisme de réglementation et de supervision, le CRTC doit faire face à divers enjeux économiques, techniques, sociaux et culturels. Parmi ceux-ci, citons :

- soutenir un système de communications sain et concurrentiel qui permet aux Canadiens de prendre part à l'économie numérique et d'en tirer profit;
- faire en sorte que les Canadiens aient accès à une grande variété d'émissions de télévision et de radio produites au Canada qui reflètent les valeurs du Canada ainsi que sa diversité linguistique, culturelle et régionale;
- s'assurer que les Canadiens aient accès à des services de télécommunications de grande qualité qui soient fiables et abordables;
- améliorer l'accessibilité aux services pour les personnes ayant un handicap, et ce, grâce à des outils comme le sous-titrage pour les personnes ayant une déficience auditive et la vidéodescription pour celles qui ont une déficience visuelle;
- élaborer des mécanismes pour traiter des problèmes comme les propos offensants ou la violence dans les médias électroniques; et
- protéger les Canadiens des communications non sollicitées et aide à créer un univers cybernétique plus sécuritaire pour les consommateurs.

Responsabilités

Le CRTC est un organisme constitué en vertu de la *Loi sur le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes*. Ses pouvoirs découlent de la *Loi sur la radiodiffusion* et de la *Loi sur les télécommunications*. La *Loi sur la radiodiffusion* vise à faire en sorte que la population canadienne ait accès à une programmation canadienne diversifiée de grande qualité. La *Loi sur les télécommunications* vise à garantir l'accès des Canadiens à des services de téléphonie et de télécommunications de grande qualité qui soient fiables et abordables.

Le CRTC s'acquitte de ses responsabilités au titre de ces lois en réalisant différentes activités qui sont liées entre elles, telles que :

- rendre des décisions sur des fusions, des acquisitions ou des modifications à la propriété;
- approuver des tarifs et certaines ententes de l'industrie des télécommunications;
- attribuer, renouveler et modifier les licences des entreprises de radiodiffusion;
- surveiller l'état de la concurrence et en éliminer les obstacles;
- gérer la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus et appliquer la réglementation connexe;
- adopter des règlements et élaborer des processus en vue de gérer et d'appliquer les clauses pertinentes de la loi canadienne anti-pourriel;
- régler les différends associés à la concurrence;

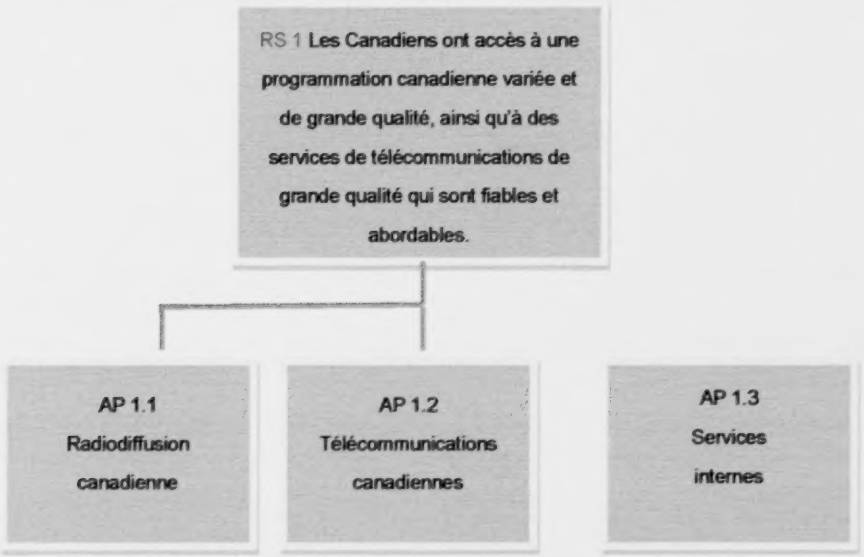
- chercher, élaborer et mettre en œuvre des politiques de réglementation;
- surveiller, évaluer et examiner les obligations des entreprises de radiodiffusion en matière de finances et de programmation; et
- consulter et informer les Canadiens par l'entremise de son site Web et de processus publics.

De plus, le CRTC sera chargé de réglementer les pratiques commerciales en ligne lorsque la loi canadienne anti-pourriel entrera en vigueur.

Le CRTC veille à ce que le secteur des communications soit réglementé de manière juste, efficiente et efficace, et que le marché joue un rôle accru. Il s'efforce de garder ses politiques réglementaires à jour, adaptées aux technologies émergentes, à l'évolution du marché ainsi qu'aux attentes et aux intérêts changeants des consommateurs.

Le CRTC relève du Parlement par l'entremise du ministre du Patrimoine canadien et des Langues officielles, et figure à l'annexe 1.1 de la *Loi sur la gestion des finances publiques*. Son budget et ses employés sont assujettis aux politiques et aux lignes directrices du gouvernement du Canada visant à garantir l'excellence et la reddition de comptes aux Canadiens.

Résultats stratégiques et architecture des activités de programme



En 2011–2012, le CRTC s'est assuré que les Canadiens aient accès à une programmation canadienne variée et de grande qualité, ainsi qu'à des services de télécommunications de grande qualité qui soient fiables et abordables. Trois activités de programme ont permis d'atteindre ce résultat stratégique :

1. Radiodiffusion canadienne, qui concerne les activités et les priorités du secteur de la radiodiffusion;

2. Télécommunications canadiennes, qui a trait aux activités et aux priorités du secteur des télécommunications; et
3. Services internes, qui incluent les services juridiques, les communications, la planification et les processus, les services financiers et administratifs, la gestion de l'information et les technologies, et les ressources humaines.

Priorités de l'organisme

Priorité	Type	Résultat stratégique ou activité de programme
Renouvellement de licences de télévision selon les groupes de propriété	En cours	Activité de programme 1.1 : Radiodiffusion canadienne
Le CRTC a renouvelé les licences de plus de 130 services de télévision associés à des groupes canadiens de propriété privée de langue anglaise : Bell Média, Rogers Média, Shaw Média et Corus. Dans le cadre de ce processus, il a mis en place un nouveau cadre stratégique sur l'attribution de licences par groupe de propriété pour ces services, et ce, afin de s'assurer que les groupes contribuent de façon notable à la production d'émissions canadiennes au cours des cinq prochaines années. Le CRTC a aussi terminé la plupart des travaux relatifs au renouvellement de plus de 30 licences liées aux groupes de propriété privés de langue française : Astral Média, Québecor Média et Serdy Média. En même temps, le Conseil a réexaminé les conditions de licence et les exigences réglementaires de V Interactions. Grâce au processus de renouvellement de licences du CRTC, ces groupes de propriété privés de langue française continueront eux aussi de contribuer de manière importante à la production d'émissions canadiennes. De plus, le CRTC a établi des exigences réglementaires normalisées pour les services de télévision conventionnelle, payante et spécialisée.		

Priorité	Type	Résultat stratégique ou activité de programme
Renouvellement des licences du Canadian Broadcasting Corporation/Société Radio-Canada (radio et télévision)	En cours	Activité de programme 1.1 : Radiodiffusion canadienne
En juin 2011, le Conseil a amorcé une instance publique en vue de renouveler les différentes licences de radiodiffusion exploitées par CBC/SRC. Dans le cadre de cette instance, le CRTC a mené une consultation en ligne afin d'obtenir l'avis des Canadiens sur les questions qui revêtent une importance pour eux. En juillet 2011, le CRTC a reporté cette audience publique à juin 2012 afin d'accommoder une demande de producteurs indépendants qui voulaient obtenir plus de renseignements de la part de CBC/SRC, et en raison de l'incertitude de CBC/SRC quant à son budget d'exploitation à venir. À la demande de CBC/SRC, l'audience sur le renouvellement des licences a de nouveau été reportée, cette fois à novembre 2012, et ce, afin de lui permettre d'établir son budget d'exploitation.		

Priorité	Type	Résultat stratégique ou activité de programme
Examen du cadre de réglementation lié à l'intégration verticale	En cours	Activités de programme : 1.1. Radiodiffusion canadienne et 1.2. Télécommunications canadiennes
En vertu de l'article 6 de la *Loi sur la radiodiffusion*, le CRTC a publié un cadre de réglementation s'appliquant aux entreprises qui possèdent ou contrôlent des services de programmation et de distribution. Ce cadre souligne, entre autres, que les entreprises intégrées verticalement doivent offrir aux consommateurs plus de choix et plus de souplesse dans les services de programmation disponibles. De plus, il interdit aux entreprises intégrées verticalement d'offrir des services de programmation de télévision de façon exclusive sur leurs services de distribution ou d'offrir des émissions de télévision de façon exclusive à leurs abonnés des services Internet ou mobiles. Le cadre énonce des principes d'ententes commerciales entre des services de programmation et de distribution afin de permettre à toutes les parties, incluant les services de programmation et de distribution indépendants, de négocier selon des termes justes et équitables. Le CRTC se référera à ces principes si des négociations échouent et il est demandé d'intervenir. Finalement, le cadre fourni de nouvelles mesures pour la résolution des différends efficaces entre des parties dans le système canadien de radiodiffusion.		

Priorité	Type	Résultat stratégique ou activité de programme
Conversion de la télévision analogique à la télévision numérique	Engagement antérieur	Activité de programme 1.1 : Radiodiffusion canadienne
Le 31 août 2011, dans tous les principaux marchés, le système canadien de radiodiffusion a effectué le passage des signaux en mode analogique au mode numérique. Le CRTC a travaillé en partenariat avec d'autres ministères gouvernementaux et des représentants du secteur de la radiodiffusion pour veiller à ce que les Canadiens soient informés de ce changement et y soient préparés. Peu avant le passage, le CRTC a approuvé la demande de CBC/SRC de continuer à exploiter 22 émetteurs analogiques[1] pendant une autre année. Cette décision a permis que les téléspectateurs aient plus de temps pour trouver d'autres moyens de recevoir les émissions de CBC/SRC.		

[1] Les émetteurs pour les services de télévision en anglais de CBC/SRC se retrouvent à Lethbridge, Saskatoon, London, Paris (desservant Kitchener-Waterloo), Chicoutimi, Québec, Sherbrooke, Trois-Rivières, Moncton et Saint John. Les émetteurs pour les services de télévision en français se retrouvent à Calgary, Lethbridge, Saskatoon, Kitchener, London, Thunder Bay, Windsor, Fredericton, Saint John, Halifax, Charlottetown et St. John's.

Priorité	Type	Résultat stratégique ou activité de programme
Approche de réglementation à l'ère de l'économie numérique	En cours	Activité de programme 1.1 : Radiodiffusion canadienne
Le CRTC a continué d'étudier le système canadien de communication, qui ne cesse d'évoluer, au moyen de processus publics, de travaux de recherche internes et externes et de consultations avec les parties intéressées. Il a publié des rapports et des études sur divers sujets, y compris : ▪ *Naviguer dans les eaux de la convergence II : Tableau des changements au sein de l'industrie des communications canadiennes et des répercussions sur la réglementation* (août 2011); ▪ *Analyse des tendances en matière de convergence dans les médias numériques : innovation perturbatrice, possibilités de réglementation et défis* (septembre 2011); ▪ *Résultats de la collecte de renseignements sur les services de programmation par contournement* (octobre 2011); ▪ *L'évolution du marché des services sonores et ses effets sur le marché radiophonique de langue* française (mars 2012); et ▪ *Normes de la collectivité en matière de contenu et fournisseurs de services par contournement : enjeux et approches possibles* (mars 2012).		

Priorité	Type	Résultat stratégique ou activité de programme
Passage à une plus grande coréglementation	En cours	Activité de programme 1.2 : Télécommunications canadiennes
Le 26 janvier 2011, le CRTC a publié les résultats d'un examen approfondi du Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications (CPRST). Le CRTC a réitéré son soutien au CPRST et a exigé que tous les fournisseurs de services de télécommunications deviennent membre de l'organisme. De même, le CRTC a conclu que, globalement, la structure de gouvernance et le mandat de l'organisme étaient adéquats. En outre, le Conseil a instauré une nouvelle procédure afin de permettre au CPRST d'élaborer des codes de conduite et des normes obligatoires pour l'industrie. Le CPRST devra également fournir des renseignements supplémentaires dans ses prochains rapports annuels afin de renforcer sa reddition de comptes et afficher une plus grande transparence. Enfin, le Conseil a conclu que les recours actuels de l'organisme étaient adéquats et appuyaient ses objectifs, soit de mieux informer les citoyens et d'étudier les problèmes associés à l'accessibilité, le cas échéant.		

Priorité	Type	Résultat stratégique ou activité de programme
Loi canadienne anti-pourriel	Nouvelle priorité	Activité de programme 1.2 : Télécommunications canadiennes

En mai 2011, le secteur de la Conformité et des enquêtes a été établi afin que le CRTC soit en mesure d'assumer les responsabilités que lui confèrent la loi canadienne anti-pourriel, les Règles sur les télécommunications non sollicitées et la *Loi sur les télécommunications* en matière d'enquête et d'application de la loi. En particulier, la direction Mise en application du commerce électronique a été établie et, en mars 2012, le CRTC a publié le *Règlement sur la protection du commerce électronique*. Le CRTC a également pris en charge l'exploitation du Centre de notification des pourriels, où il recevra et entreposera des données comme les pourriels et autres menaces électroniques.

Des représentants du CRTC ont participé à plusieurs groupes de travail sur la loi canadienne anti-pourriel avec des représentants d'Industrie Canada, du Bureau de la concurrence et du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada. De même, il a commencé à élaborer des processus d'application de la loi qui lui sont propres.

Des investissements dans l'infrastructure ont été réalisés afin que le CRTC puisse réaliser ses activités, en tant qu'organisme responsable des enquêtes et de l'application de la loi, dans un cadre sécurisé. Des représentants du CRTC ont aussi mené des activités de communication, telles que des présentations à des groupes professionnels, visant à informer les parties intéressées et à promouvoir le respect de la loi.

Une collaboration transfrontalière est nécessaire en raison du caractère international de l'univers cybernétique et du rythme effréné des changements qui le caractérisent. Le CRTC a commencé à solliciter la participation de partenaires potentiels (des secteurs public et privé, de l'étranger et du Canada) afin d'amorcer des discussions en vue d'établir des relations de travail.

Priorité	Type	Résultat stratégique ou activité de programme
Suivi de l'instance sur l'obligation de servir	Nouvelle priorité	Activité de programme 1.2 : Télécommunications canadiennes

En mai 2011, le CRTC a décidé que les grandes entreprises de téléphonie doivent continuer d'offrir une ligne téléphonique de base à un tarif raisonnable aux abonnés du service de résidence. Le CRTC a fixé un prix plafond de 30 $ par mois pour les tarifs aux consommateurs de services locaux.

La décision du CRTC a également :

- fixé, pour Internet à large bande, des vitesses cibles de 5 mégabits par seconde (Mbps) pour le téléchargement et de 1 Mbps pour le téléversement d'ici la fin de 2015;
- modifié le régime de subventions (qui aide à compenser les coûts plus élevés que représente la fourniture du service téléphonique de base à l'ensemble des consommateurs des régions rurales et éloignées) afin de le rendre plus efficace; et
- réitéré une décision antérieure voulant que l'on devrait aller de l'avant avec le fait de permettre la concurrence locale sur les territoires des petites entreprises de téléphonie, mais en tenant compte de certaines considérations particulières afin de réduire l'effet de la concurrence sur ces entreprises et leurs abonnés.

En janvier 2012, le CRTC a approuvé la mise en œuvre de la concurrence locale et de la transférabilité des numéros sur les territoires de nombreuses petites entreprises[2] afin de fournir un plus grand choix aux consommateurs des zones rurales.

Priorité	Type	Résultat stratégique ou activité de programme
Examen du régime d'interconnexion des réseaux	Nouvelle priorité	Activité de programme 1.2 : Télécommunications canadiennes
En janvier 2012, le CRTC a énoncé un ensemble de principes pour faciliter la conversion de l'industrie à une interconnexion complète des réseaux téléphoniques IP entre les exploitants de réseaux. Cette décision encourage les entreprises à conclure des ententes bilatérales tenant compte de leur situation en matière d'échange de trafic IP ou des enjeux qui sont les leurs. Le CRTC a aussi déterminé que les entreprises de services sans fil devaient être autorisées à interconnecter leur réseau avec celui des entreprises de téléphonie locale afin d'échanger le trafic téléphonique local selon le principe de partage des coûts. Dans le passé, les entreprises de services sans fil devaient payer la totalité des coûts d'interconnexion aux entreprises de téléphonie.		

Priorité	Type	Résultat stratégique ou activité de programme
Approche de réglementation simplifiée	En cours	Activités de programme : 1.1. Radiodiffusion canadienne et 1.2 Télécommunications canadiennes
Les *Règles de pratique et de procédure* du CRTC sont entrées en vigueur le 1er avril 2011. Ces nouvelles règles permettent au CRTC de mieux répondre aux besoins d'un marché convergent de plus en plus concurrentiel. Dans le cadre de cette initiative, le CRTC a modifié son formulaire d'intervention en ligne pour certaines demandes afin que les renseignements présentés par les parties intéressées soient complets. Cette modification exige un suivi moins serré par le personnel et offre de grands avantages pour les demandeurs puisque leurs requêtes sont traitées plus rapidement. En mai 2011, le CRTC a adopté les définitions d'artiste canadien émergent proposées par des groupes clés des secteurs de la radio et de la musique. À partir de ces définitions, il a étudié le temps d'antenne accordé aux artistes canadiens émergents et a constaté que ces artistes reçoivent un temps d'antenne approprié. Le Conseil a donc conclu qu'aucun nouveau règlement n'était nécessaire.		

[2] Bruce Telecom, La Compagnie de Téléphone de Lambton inc., La Compagnie de Téléphone de St Victor, La Compagnie de Téléphone Upton inc., CoopTel, Hay Communications Co-operative Ltd., Mornington Communications Cooperative Limited, Soegetel inc., Le Téléphone de St-Éphrem inc., Téléphone Guèvremont inc., Téléphone Minot inc., Tuckersmith Communications Co-operative Limited, Wingham Telecom Ltd.

Priorité	Type	Résultat stratégique ou activité de programme
Suivi des évaluations et des vérifications	Nouvelle priorité	Activité de programme 1.3 : Services internes
Le CRTC est à mettre en œuvre un nouveau système de gestion des stocks en réponse à une évaluation interne réalisée en 2010. Parallèlement, il continue de s'attaquer à certaines lacunes que le Cadre de responsabilisation de gestion a relevées.		

Priorité	Type	Résultat stratégique ou activité de programme
Un meilleur organisme	En cours	Activité de programme 1.3 : Services internes
Le CRTC a continué de mettre en œuvre des initiatives de renouvellement de la fonction publique comme celles qui suivent : ▪ Le CRTC a amorcé un examen en vue de moderniser les processus internes et d'éliminer la redondance dans le cadre d'un exercice de réduction des coûts de fonctionnement. Cet exercice a comporté l'examen des priorités de l'organisme et la mise à jour d'un plan de travail triennal. ▪ À l'automne 2011, un programme de gestion des talents destiné au personnel a été mené à terme; ce programme vise à encourager les discussions entre les gestionnaires et leurs employés sur leurs aspirations professionnelles, leur potentiel et leur perfectionnement. Ce programme a débouché sur un exercice de rotation des postes ayant pour objectif d'accroître le transfert des connaissances au sein du CRTC.		

Analyse des risques

1. Processus internes

Règlement des différends
Le CRTC s'attend à ce qu'on fasse de plus en plus appel à ses mécanismes de règlement des différends pour résoudre les problèmes au sein des marchés concurrentiels que sont ceux des télécommunications et de la radiodiffusion. Certaines situations exigeront du CRTC qu'il procède à une interprétation et à une application de son nouveau cadre réglementaire sur l'intégration verticale.

Droit d'appel
Comme le marché des communications devient de plus en plus concurrentiel, les parties font de plus en plus appel des décisions du CRTC auprès du Conseil, des tribunaux et du Cabinet, ce qui peut retarder la mise en œuvre des politiques du CRTC, au détriment des consommateurs et de l'industrie.

Ressources humaines
Alors qu'environ 30 p. 100 de sa main-d'œuvre doit partir à la retraite au cours des cinq prochaines années, le CRTC a pris différentes initiatives pour renouveler son personnel. Certaines d'entre elles portent sur le transfert des connaissances, la formation sur les langues officielles, la gestion des talents et la rotation des postes. Les cadres continuent d'élaborer et de mettre au point des plans de relève pour résoudre ce problème.

2. Nouvelles responsabilités

Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNNTE)
Le CRTC a obtenu un financement à long terme pour la LNNTE afin de s'assurer que les Canadiens qui y sont inscrits puissent en tirer profit et recevoir un moins grand nombre d'appels non sollicités.

Loi canadienne anti-pourriel
Au moment de la publication de ce rapport, Industrie Canada n'avait pas complété la rédaction des règlements d'application de la loi canadienne anti-pourriel. Grâce à ces règlements, les citoyens et les organismes responsables de l'application de la loi canadienne anti-pourriel, y compris le CRTC, comprendront mieux la manière dont elle doit être appliquée. La loi canadienne anti-pourriel n'entrera en vigueur que lorsque ces règlements seront publiés.

Le CRTC n'a pas encore reçu le statut « d'organisme d'enquête », ce qui mettrait son travail à l'abri de la plupart des demandes d'accès à l'information. À défaut d'une telle exemption, la capacité du CRTC à empêcher la divulgation de certains renseignements pendant une enquête serait grandement limitée.

3. Enjeux émergents

Conversion au numérique
Le CRTC a exigé que les stations de télévision locale dans les marchés où cette conversion était obligatoire diffusent des messages d'intérêt public pour informer les Canadiens du passage des signaux en mode analogique au mode numérique et leur permettre de s'y préparer.

Intégration verticale
La réglementation des secteurs convergents de la radiodiffusion et des télécommunications a présenté d'importants défis au Conseil. Le 21 septembre 2011, le CRTC a mis en place un nouveau cadre réglementaire pour les entreprises intégrées verticalement. Cette nouvelle politique porte notamment sur l'exclusivité de la programmation, le choix offert au consommateur en matière de services de programmation ainsi que les télédiffuseurs et les distributeurs indépendants.

Valeur des signaux
En 2010, le CRTC a demandé à la Cour d'appel fédérale de juger s'il avait le pouvoir de mettre en place un régime qui permettrait aux télédiffuseurs en direct privés de négocier avec les entreprises de distribution par câble et par satellite une valeur pour leurs signaux. La question est actuellement devant la Cour suprême du Canada.

Fonds pour l'amélioration de la programmation locale (FAPL)
Le FAPL a été créé en 2008 afin d'appuyer la programmation locale produite par les télédiffuseurs se trouvant dans des marchés à l'extérieur des zones métropolitaines. Au moment où le Fonds a été mis sur pied, les télédiffuseurs éprouvaient des difficultés financières en raison du ralentissement économique mondial. Or, grâce à une reprise dans le secteur de la publicité et au passage réussi à la télévision numérique, la situation financière des radiodiffuseurs s'est améliorée. Par conséquent, à la suite d'une audience publique, le CRTC a annoncé qu'il supprimerait progressivement le FAPL d'ici le 31 août 2014.

Sommaire du rendement

Ressources financières en 2011–2012 (en millions de dollars)

Dépenses prévues	Total des autorisations*	Dépenses réelles*
53,8	61,4	58,6

*Remarque : L'écart est expliqué dans la section Profil des dépenses du présent rapport.

Ressources humaines (équivalents temps plein [ETP]) en 2011–2012

Nombre prévu	Nombre réel	Différence
448	434	-14

Sommaire des tableaux sur le rendement

Progrès en vue de l'atteinte du résultat stratégique

Résultat stratégique : Les Canadiens ont accès à une programmation canadienne variée et de grande qualité, ainsi qu'à des services de télécommunications de grande qualité qui sont fiables et abordables.		
Indicateurs de rendement	**Cibles**	**Rendement en 2011-2012**
Pourcentage de contenu canadien que diffusent les services de radio et de télévision	Minimum de 35 % et de 55 % respectivement pour les services de radio et de télévision	Les services de radio et de télévision continuent d'atteindre ces cibles.
Pourcentage d'augmentation des tarifs pour le service téléphonique	Inférieur au taux d'inflation	L'augmentation des tarifs des services téléphoniques a été inférieure au taux d'inflation.
Pourcentage de Canadiens ayant accès à des services téléphoniques filaires et mobiles	Plus de 98 %	99 %

Sommaire du rendement, à l'exception des Services internes

Activité de programme	Dépenses réelles en 2010-2011	2011–2012 (en millions de dollars)				Concordance avec les résultats du gouvernement du Canada
		Budget principal des dépenses	Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles	
Radiodiffusion canadienne	20,0	17,6	17,6	19,6	21,3	Une culture et un patrimoine canadiens dynamiques
Télécommunications canadiennes	19,1	18,0	18,0	20,7	21,9	Un marché équitable et concurrentiel

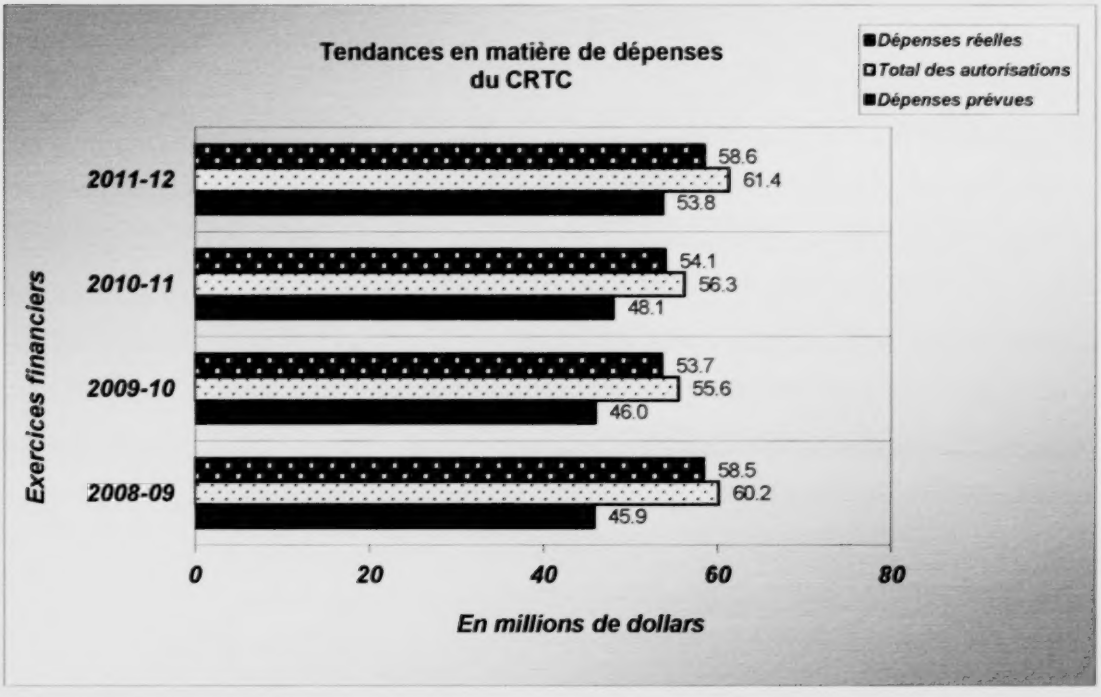
Sommaire du rendement des Services internes

Activité de programme	Dépenses réelles en 2010-2011	2011-2012 (en millions de dollars)			
		Budget principal des dépenses	Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles
Services internes	15,0	18,2	18,2	21,1	15,4

Stratégie fédérale de développement durable

En 2011-2012, le CRTC a pris en compte l'incidence environnementale de ses initiatives au titre de la *Directive du Cabinet sur l'évaluation environnementale des projets de politiques, de plans et de programmes*.

Profil des dépenses



Dépenses prévues et total des autorisations
En 2011–2012, l'écart de 7,6 millions de dollars entre les dépenses prévues et le total des autorisations est principalement attribuable à des éléments non compris dans les dépenses prévues : les salaires et la rémunération, y compris les ententes collectives et les indemnités de départ résultant des changements aux modalités d'emploi (3,8 millions de dollars); le financement temporaire de la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (2,5 millions de dollars, à l'exclusion des montants du régime d'avantages sociaux des employés et de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada); et le report du budget de fonctionnement (1,3 million de dollars). L'autorisation budgétaire pour ces postes a été accordée après le dépôt du *Budget principal des dépenses*.

Dépenses réelles et total des autorisations
En 2011–2012, l'écart de 2,8 millions de dollars entre les dépenses réelles et le total des autorisations est principalement attribuable au fait que le financement d'une année complète au titre de la loi canadienne anti-pourriel a été reçu, mais que sa mise en œuvre n'est pas terminée. De plus, bon nombre de postes au CRTC, surtout aux Services internes, n'ont pas été dotés au cours de l'exercice.

Prévisions par crédit

Pour obtenir des renseignements sur les crédits et les dépenses du Conseil régis par la loi, veuillez consulter le volume II des Comptes publics du Canada 2012. Une version électronique des Comptes publics est disponible dans le site Web de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada.[3]

[3] Voir les Comptes publics du Canada 2012, www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/recgen/txt/72-fra.html

Partie II : Analyse des activités de programme par résultat stratégique

Résultat stratégique

Les Canadiens ont accès à une programmation canadienne variée et de grande qualité, ainsi qu'à des services de télécommunications de grande qualité qui sont faibles et abordables.

Activité de programme 1.1 : Radiodiffusion canadienne

En vertu de la *Loi sur la radiodiffusion*, le CRTC doit assurer la réglementation et la surveillance des radiodiffuseurs et des services de radiodiffusion (y compris la radio, la télévision, la distribution par câble et les services de radiodiffusion directe du satellite au foyer) au moyen de l'octroi de licences. Ce système assure la prédominance du contenu canadien et procure aux Canadiens un accès complet au système de radiodiffusion.

Ressources financières en 2011–2012 (en millions de dollars)

Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles
17,6	19,6	21,3

Ressources humaines (équivalents temps plein [ETP]) en 2011–2012

Nombre prévu	Nombre réel	Différence
133	148	15

Sommaire du rendement des activités de programme

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	État du rendement
Le système canadien de radiodiffusion regroupe une pluralité de voix représentant la diversité culturelle et linguistique du Canada	Pourcentage du contenu canadien dans les services de radio et de télévision	La programmation canadienne doit constituer au moins 35 % des pièces musicales populaires diffusées à la radio et 55 % des émissions des chaînes de télévision conventionnelle	Les services de radio et de télévision atteignent respectivement les cibles pour la diffusion de contenu canadien Le CRTC a approuvé plusieurs nouveaux services de radio et de télévision commerciaux, communautaires, ethniques et autochtones (6 nouvelles stations de radio AM, 11 nouvelles stations de

			radio FM, 2 conversions du AM au FM, 35 nouveaux services de programmation de télévision spécialisée de catégorie B et 2 nouveaux services de vidéo sur demande)
Les Canadiens continuent d'avoir accès au système de radiodiffusion par des plateformes traditionnelles et nouvelles	Les radiodiffuseurs en direct ont réussi la conversion de l'analogique au numérique afin d'assurer l'accès à toute la population	Tous les radiodiffuseurs en direct dans les zones urbaines ont terminé le passage de l'analogique au numérique Tous les radiodiffuseurs en direct dans les zones rurales offrent des solutions de rechange afin d'assurer l'accès aux signaux numériques	Le passage au numérique dans 28 marchés où la conversion était obligatoire a été mené à terme le 31 août 2011 Radio-Canada a obtenu une prolongation d'une année dans 22 marchés, soit jusqu'au 31 août 2012

Sommaire du rendement et analyse des activités de programme

L'industrie canadienne de la radiodiffusion traverse actuellement une période de changements importants. Plus que jamais, aujourd'hui les Canadiens ont accès à un plus grand choix d'émissions au moyen d'une gamme plus étendue de technologiques traditionnelles et d'autres qui ne cessent d'évoluer. Le CRTC surveille les services de radiodiffusion et s'assure que les Canadiens ont accès à une programmation qui reflète la diversité culturelle et linguistique canadienne. Les activités qui suivent ont contribué, entre autres, aux résultats attendus du CRTC.

Contenu en ligne et mobile
Le 25 mai 2011, le CRTC a entrepris de recueillir des renseignements sur les services de programmation en ligne et mobile. L'objectif était de mieux comprendre les tendances et les répercussions de ces services en pleine évolution. Le CRTC a reçu un grand nombre d'observations provenant de citoyens canadiens, de groupes de défense de l'intérêt public, de représentants du milieu de la culture, de radiodiffuseurs et de distributeurs, d'exploitants de réseaux, d'entreprises de communications verticalement intégrées et de fournisseurs canadiens et étrangers de ces services. En octobre 2011, le CRTC a conclu que les données n'indiquaient pas que la présence de fournisseurs de services de programmation en ligne et mobile au Canada ni que l'accroissement de la consommation de contenu numérique avaient des effets négatifs sur la capacité du système de radiodiffusion à atteindre les objectifs stratégiques de la *Loi sur la radiodiffusion*. Le Conseil a donc annoncé qu'il n'envisageait pas une révision globale de l'ordonnance d'exemption relative aux entreprises de médias numériques.

Fonds canadien de participation à la radiodiffusion

Le 26 mars 2012, le CRTC a approuvé la mise sur pied du Fonds canadien de participation à la radiodiffusion. Le Fonds, qui devrait commencer ses opérations en mai 2012, aidera les groupes de défense de l'intérêt public et des consommateurs à absorber les dépenses qu'ils doivent engager pour participer aux instances du CRTC dans le secteur de la radiodiffusion. Le financement de 3 millions de dollars pour la création du Fonds faisait partie du bloc d'avantages tangibles que BCE s'est engagée à verser dans le cadre de l'achat de CTVglobemedia en 2011.

Intensité sonore des messages publicitaires
Le CRTC a fixé au 1er septembre 2012 la date à partir de laquelle les radiodiffuseurs devront contrôler l'intensité sonore des messages publicitaires télévisés. Les radiodiffuseurs doivent intégrer la norme technique élaborée par l'Advanced Television Systems Committee.

Activités de surveillance
Le CRTC a effectué un sondage auprès des industries de la radiodiffusion et des télécommunications afin de recueillir des données statistiques de base aux fins de la surveillance. Des données sur la radiodiffusion ont été affichées dans le site Web du Conseil, tandis qu'un résumé de ces données figure dans le *Rapport de surveillance des communications*. Ce rapport, faut-il souligner, a été amélioré. Il comporte désormais des données supplémentaires sur les consommateurs, telles que les dépenses en communication par quintile.

Les données sur la large bande sont tirées du sondage annuel du CRTC sur les installations. Ces données ont été analysées afin de savoir à quel point les Canadiens ont accès et sont abonnés à des services à large bande et à quel débit ces services sont offerts. Les résultats ont été transmis à Industrie Canada et un résumé des données est publié dans le *Rapport de surveillance des communications*.

Le Conseil continue de travailler avec Statistique Canada dans le cadre de ses activités de collecte de données.

Leçons apprises

Conversion à la télévision numérique
Compte tenu des échéances imposées pour la conversion au numérique, la collaboration du CRTC avec l'industrie et les autres ministères fédéraux s'est avérée avantageuse. Une des principales leçons apprises est la suivante : lorsqu'on travaille en partenariat avec d'autres organismes, les rôles doivent être clairement définis afin d'éviter le double emploi et de favoriser de bonnes relations de travail entre les parties. De plus, les efforts entrepris afin d'informer les consommateurs à l'égard de la conversion (messages d'intérêt public, information dans le Web, etc.) a permis de réduire le nombre de demandes d'information.

Activité de programme 1.2 : Télécommunications canadiennes

En vertu de la *Loi sur les télécommunications*, le CRTC doit voir à la réglementation et à la supervision de l'industrie des télécommunications en procédant à l'approbation de tarifs et en favorisant la concurrence. Le travail de réglementation qu'exerce le Conseil vis-à-vis l'industrie des télécommunications s'appuie sur le fait de compter davantage sur le marché et, au besoin, d'adopter des règlements efficaces et efficients. En raison de ce travail de réglementation de l'industrie des télécommunications, les Canadiens ont accès à des services de téléphonie et autres services de télécommunications de grande qualité qui sont fiables et abordables.

Ressources financières en 2011-2012 (en millions de dollars)

Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles
18,0	20,7	21,9

Ressources humaines (équivalents temps plein [ETP]) en 2011-2012

Nombre prévu	Nombre réel	Différence
147	142	-5

Sommaire du rendement des activités de programme

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	État du rendement
Les citoyens canadiens ont un accès accru à des fournisseurs de services de télécommunication fiables à des tarifs justes et raisonnables	Pourcentage du service téléphonique résidentiel qu'accaparent les concurrents des entreprises de téléphonie titulaires	Augmentation annuelle de 2 %	Les concurrents ont accaparé 29,2 % du service téléphonique résidentiel en 2010 et 31,8 % en 2011.
	Pourcentage de Canadiens abonnés à des services mobiles	Augmentation annuelle de 2 %	La pénétration des services mobiles s'est établie à 75,3 % en 2010 et à 77,8 % en 2011.
	Pourcentage de Canadiens abonnés à des services Internet à large bande (1,5 Mbps ou plus)	Augmentation annuelle de 3 %	Le pourcentage des abonnés aux services à large bande s'est élevé à 69 % en 2010 et à 72 % en 2011.

Sommaire du rendement et analyse des activités de programme

L'activité de programme Télécommunications canadiennes vise à s'assurer que les Canadiens aient à leur disposition une gamme étendue de services de communications de qualité qui soient accessibles, novateurs et abordables. Dans le cadre de cette activité, le CRTC voit à la promotion et à l'application de lois et de règlements, tout en s'assurant que les Canadiens ont accès à des services de communications d'urgence. Les activités qui suivent ont contribué, entre autres, aux résultats attendus du CRTC.

Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNNTE)
En 2008, le CRTC a mis sur pied la LNNTE afin de réduire le nombre d'appels de télévendeurs non sollicités et de protéger la vie privée des citoyens. À la fin de mars 2012, plus de 10,7 millions de numéros de téléphone étaient inscrits sur la LNNTE.

En 2011–2012, le Conseil a imposé des sanctions administratives pécuniaires (SAP) totalisant 436 000 $ à 18 organisations. De plus, le Conseil a émis 81 avis de violation et 80 avis de non-conformité à des entreprises.

Selon un sondage indépendant mené en 2012 sur la LNNTE par l'Association de la recherche et de l'intelligence marketing, environ 78 p. 100 des personnes inscrites disent recevoir moins d'appels de télévendeurs.

En octobre 2011, le CRTC et l'Australian Communications and Media Authority ont annoncé qu'ils avaient réuni 12 organismes chargés de l'application des règles de télémarketing dans leur pays respectif afin de mettre sur pied un réseau international de numéros de télécommunication exclus. Ce nouveau réseau vise à faciliter la collaboration entre ces organismes.

Politique relative à l'accessibilité
Les services de relais permettent aux personnes ayant une déficience auditive ou souffrant d'un trouble de la parole d'utiliser le téléphone. En 2011–2012, les fournisseurs canadiens de services de télécommunications ont mis en place un nouveau service de relais texte par protocole Internet. Le Conseil est en train d'en évaluer l'implantation. Le Conseil a également entrepris de recueillir des renseignements sur un service de relais pour le langage gestuel (relais vidéo).

Le Conseil a constaté des différences dans l'accès aux combinés sans fil mobiles offert par les fournisseurs de services de télécommunications et cherche à régler ce problème.

Les fournisseurs de services de télécommunications font actuellement rapport au Conseil sur les mesures qu'ils prennent pour améliorer l'accès à l'information et le soutien aux clients.

Services d'accès à large bande de gros
Pour encourager la concurrence, le CRTC régit les services d'accès à large bande de gros offerts par les fournisseurs de réseaux, p. ex. les grandes entreprises de téléphonie et de câblodistribution. Les fournisseurs de services Internet (FSI) indépendants utilisent ces services pour offrir aux consommateurs l'accès à Internet et à d'autres services.

En novembre 2011, le CRTC a rendu sa décision sur les modèles de facturation, les tarifs et les modalités acceptables pour l'offre de services d'accès à large bande de gros aux FSI indépendants. Le CRTC a approuvé deux modèles de tarification : un modèle à tarif fixe et un modèle fondé sur la capacité.

Le CRTC continue d'examiner les demandes présentées par différentes parties, lesquelles voudraient que des changements soient apportés aux tarifs et aux modalités visant ces services.

Examen du cadre de réglementation applicable à Norouestel
En décembre 2011, le CRTC a décidé de permettre aux concurrents d'exploiter des installations dans de nombreuses régions du Yukon, des Territoires du Nord-Ouest et du Nunavut. Auparavant, Norouestel était le seul fournisseur de services de téléphonie locale dans ces régions. On s'attend donc à ce que les habitants de nombreuses parties du territoire de Norouestel puissent avoir le choix de leur fournisseur.

Le CRTC a aussi rejeté la demande de Norouestel d'augmenter de 2 $ le tarif des services locaux de téléphonie résidentielle et d'affaires, de même que sa demande de subvention supplémentaire. Malgré le solide bilan financier de l'entreprise ces dernières années, le CRTC a fait part de ses préoccupations concernant la qualité et la fiabilité des services en raison d'une infrastructure vieillissante. Le CRTC a décidé de procéder à un examen complet de l'infrastructure et des services de Norouestel au cours des deux prochaines années.

Plan d'action en vue de l'examen des mesures de réglementation
La mise en œuvre des Instructions données par le gouverneur en conseil le 14 décembre 2006 a amené le CRTC à examiner presque toutes les mesures de réglementation des télécommunications. En février 2012, le CRTC a mené à terme deux plans d'action publiés en 2007 et en 2008 et terminé l'examen de 48 mesures de réglementation différentes. Cet exercice d'envergure a permis au CRTC de réduire considérablement le fardeau réglementaire imposé à l'industrie car de nombreuses mesures ont été supprimées ou simplifiées.

Améliorations apportées au service 911
Pour accroître la sécurité des Canadiens, le CRTC cherche constamment à améliorer le service 911. Son objectif est d'en assurer l'efficacité, quelle que soit la plateforme. En juillet 2011, le CRTC a décidé que les fournisseurs de services voix sur IP (VoIP) devaient donner le numéro de téléphone de leurs clients aux téléphonistes du service 911. Ces numéros seront utilisés par les téléphonistes du service 911 pour rappeler l'appelant du service 911 lorsque la communication aura été interrompue avant que les coordonnées de celui-ci aient pu être établies.

Pratiques de gestion du trafic Internet
En septembre 2011, le CRTC a présenté le processus auquel il aurait recours pour répondre aux plaintes concernant les pratiques de gestion du trafic Internet (PGTI) des FSI. Il a aussi précisé les mesures qu'il entendait prendre pour assurer la conformité des FSI au cadre des PGTI pour les services Internet de détail et de gros.

Jusqu'à présent, le CRTC a traité 59 plaintes provenant de consommateurs mettant en doute la conformité de leur FSI au cadre. En réponse à ces plaintes, le CRTC a travaillé avec une vingtaine de FSI afin de les aider à se conformer aux exigences de divulgation des PGTI ou à d'autres exigences. Dans la foulée de la nouvelle politique, le Secteur de la conformité et des enquêtes a lancé une enquête sur les pratiques de gestion du trafic Internet de Rogers Communications. Cette dernière a été réglée avec succès.

Des rapports d'étape trimestriels sur les plaintes concernant les PGTI peuvent être consultés dans le site Web du CRTC.

Règlement des différends
En plus des processus officiels de règlement des différends, où une partie présente une demande afin d'obtenir réparation, le CRTC offre aussi aux parties de recourir à son personnel pour les aider à résoudre leurs différends. À mesure que la concurrence s'accroît sur les marchés des télécommunications et que la déréglementation s'accentue, le nombre de ces demandes augmente. En 2011–2012, le Secteur des télécommunications du CRTC a traité 30 demandes adressées à son personnel en vue de régler des différends.

Leçons apprises

Loi canadienne anti-pourriel
Avec l'arrivée de la loi canadienne anti-pourriel, de nouvelles responsabilités et de nouvelles tâches sont dévolues au CRTC et elles exigent des compétences et une expertise supplémentaires. Le CRTC a commencé à s'occuper de cette question en embauchant du personnel d'expérience dans de nombreux champs de compétence. Faire appliquer la loi canadienne anti-pourriel exige des compétences précises qu'il est difficile d'acquérir et qui demandent une formation continue. L'univers électronique est en constante mutation et exigera une formation continue pour suivre les progrès technologiques.

Activité de programme 1.3 : Services internes

Ressources financières en 2011–2012 (en millions de dollars)

Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles
18,2	21,1	15,4

Ressources humaines (équivalents temps plein [ETP]) en 2011–2012

Nombre prévu	Nombre réel	Différence
168	144	-24

Sommaire du rendement des activités de programme

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cible	État du rendement
Le CRTC met en œuvre un nouveau cadre de réglementation simplifié et un nouveau processus en matière de rapports pour l'industrie	Mise en œuvre réussie des *Règles de pratique et de procédure* unifiées	Mise en œuvre, d'ici le 1er avril 2011, avec tous les processus internes adaptés à la nouvelle réglementation	Les *Règles de pratique et de procédure* du CRTC sont en vigueur depuis le 1er avril 2011. Les processus internes ont tous été adaptés
Le CRTC est un organisme expert, innovateur et efficace	Mise en œuvre réussie du plan de relève du CRTC dans le cadre du Plan d'action pour le renouvellement de la fonction publique	Mise en place des plans de perfectionnement des talents destinés à l'ensemble du personnel Tous les postes de direction ont été dotés	Des plans ont été offerts à tous les employés au-dessous du niveau EX moins 2. Aucun poste de niveau EX non doté en date du 31 mars 2012
	Disponibilité et utilisation de l'outil électronique pour les audiences du CRTC	Accès électronique à tous les documents des audiences publiques pour les conseillers et le personnel	

Partie III : Renseignements supplémentaires

Points saillants financiers

État condensé de la situation financière (non vérifié)
Au 31 mars 2012
(en milliers de dollars)

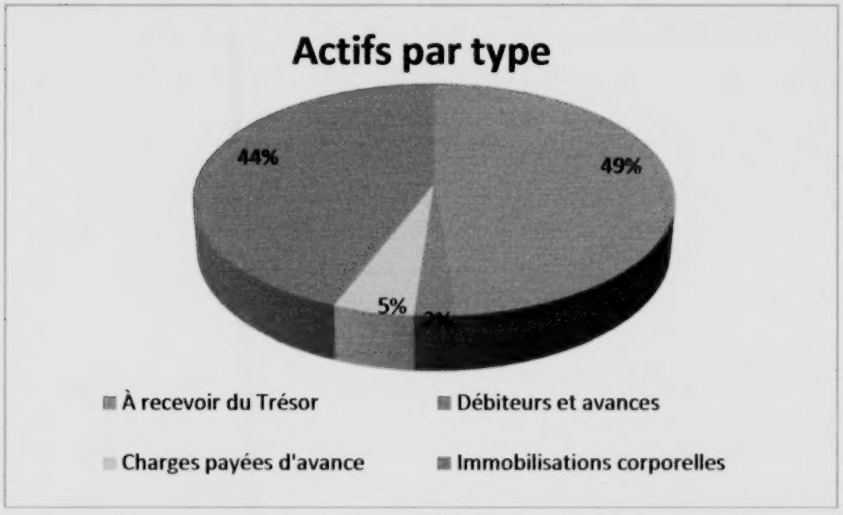
	Changement	2011–2012	2010–2011
Total des dettes nettes	-16 %	11 012	13 095
Total des actifs financiers nets	14 %	4 352	3 828
Dette nette du l'organisme	-28 %	6 660	9 267
Total des actifs non financiers	-4 %	4 157	4 324
État de la situation financière nette de l'organisme	-49 %	(2 503)	(4 943)

État condensé de la situation financière et état de la situation financière nette de l'organisme (non vérifiés)
À la fin de l'exercice se terminant le 31 mars 2012
(en milliers de dollars)

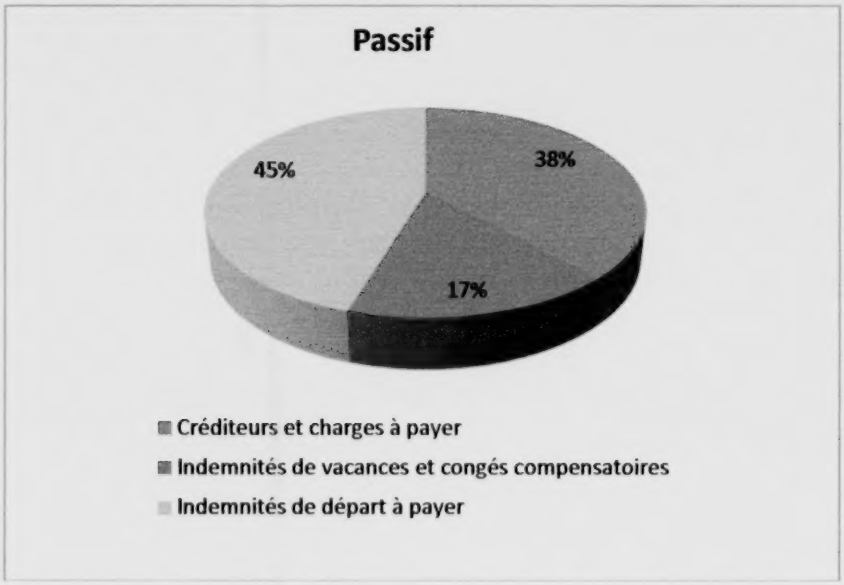
	Changement	2011–2012	2010–2011
Total des charges	5 %	62 795	59 902
Total des revenus	1 %	42 955	42 564
Coût net des opérations avant le financement et les transferts du gouvernement	14 %	19 840	17 338
État de la situation financière nette de l'organisme	-49 %	(2 503)	(4 943)

Remarque : Ces montants illustrent les revenus nets de l'organisme et ne comprennent pas les revenus perçus au nom du gouvernement du Canada. Ces revenus totalisent 118,7 millions de dollars, soit 101,8 millions de dollars provenant des droits de licence de radiodiffusion de la Partie II et 16,9 millions de dollars pour la portion des droits réglementaires concernant les droits de licence de radiodiffusion et de télécommunication de la Partie I.

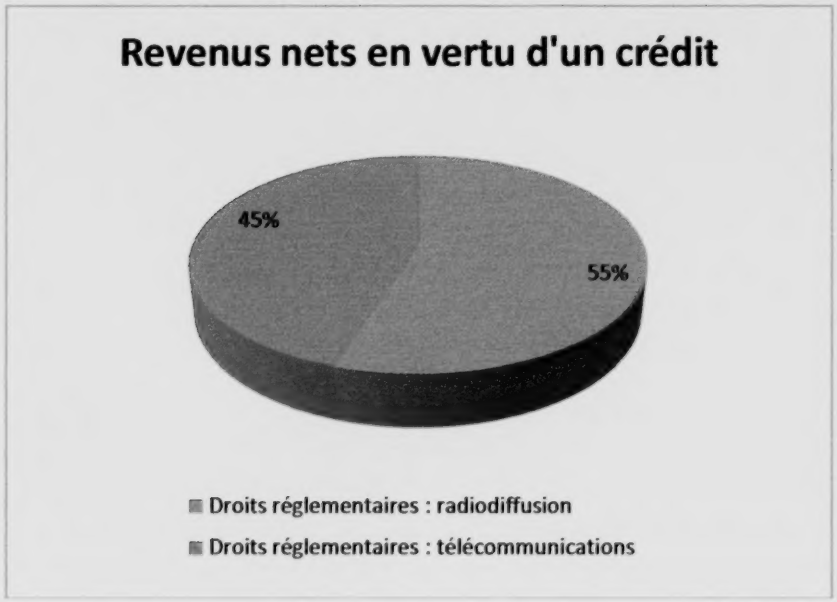
Points saillants financiers : tableaux et graphiques



À la fin de 2011–2012, le total de l'actif du CRTC s'élevait à 8,5 millions de dollars, soit une hausse nette de 0,3 million de dollars comparativement à l'exercice précédent. La hausse de 0,7 million de dollars est principalement attribuable au montant à recevoir du Trésor (0,4 million de dollars) et aux charges payées d'avance (0,3 million de dollars). La diminution de 0,4 million de dollars est attribuable aux immobilisations corporelles.

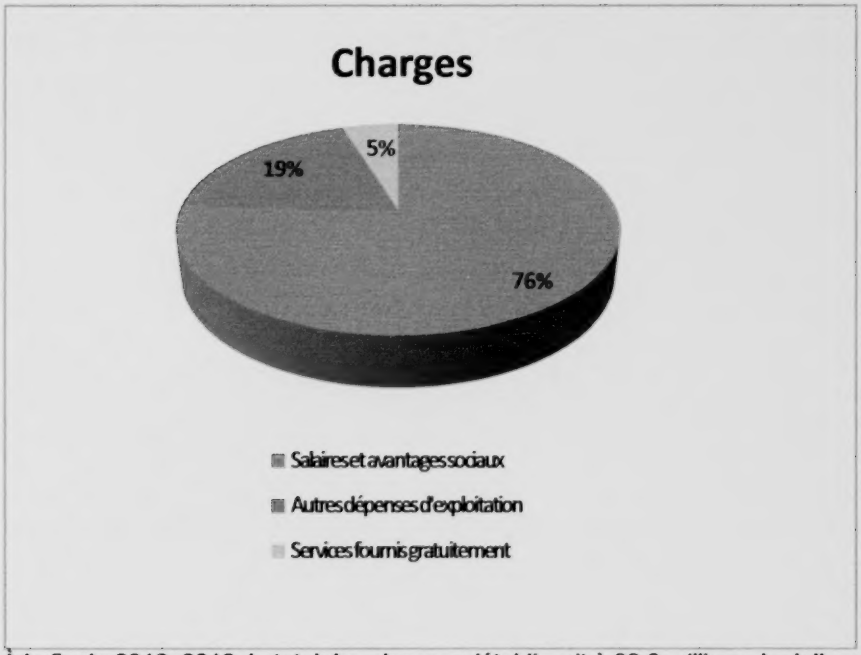


À la fin de 2011–2012, le total du passif s'élevait à 11 millions de dollars, soit une diminution de 2,1 millions de dollars comparativement à l'exercice précédent. La diminution de 2,6 millions de dollars est attribuable aux indemnités de départ à payer, et la hausse de 0,5 million de dollars est attribuable aux créditeurs ainsi qu'aux indemnités de vacances et aux congés compensatoires.



À la fin de 2011–2012, le total des revenus s'établissait à 42,9 millions de dollars, soit une hausse de 0,4 million de dollars comparativement à l'exercice précédent.

À la fin de 2012–2012, le total des revenus perçus s'élevait à 162,8 millions de dollars, soit une diminution nette de 2,2 millions de dollars comparativement à l'exercice précédent. On note une hausse des droits de licence de la Partie II (1,8 million de dollars) et une diminution des droits réglementaires du CRTC et des sanctions administratives pécuniaires relatives à la LNNTE (4,0 millions de dollars).



À la fin de 2012–2012, le total des charges s'établissait à 62,8 millions de dollars, soit une hausse de 2,6 millions de dollars. Cette hausse est principalement attribuable aux salaires et aux avantages sociaux (1,7 million de dollars), à d'autres dépenses d'exploitation (1,0 million de dollars) et à une diminution des services fournis gratuitement (0,1 million de dollars).

États financiers

On peut consulter les états financiers complets non vérifiés du CRTC pour l'exercice 2011–2012, y compris la Déclaration de responsabilité de la direction, à l'adresse www.crtc.gc.ca/fra/publications/reports/fin12b.htm.

Liste des tableaux supplémentaires

La version électronique de tous les tableaux de renseignements supplémentaires qui figurent dans le Rapport ministériel sur le rendement 2011-2012 est disponible sur le site Web du CRTC à l'adresse http://www.crtc.gc.ca/fra/backgrnd/dpr2012/dpr2012.htm.

Les tableaux *Sources des revenus disponibles et non disponibles* et *Frais d'utilisation/frais externes du CRTC* peuvent aussi être consultés dans le site Web du Conseil du Trésor du Canada.

Partie IV : Autres points d'intérêt

Sites Web d'intérêt

Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes
www.crtc.gc.ca

Conseillers et secrétaire général du CRTC
www.crtc.gc.ca/fra/about/commissioners.htm

Bureaux régionaux et centres de documentation
www.crtc.gc.ca/fra/offices.htm

Lois et règlements associés au CRTC
www.crtc.gc.ca/fra/lois-statutes.htm

Glossaire du CRTC
www.crtc.gc.ca/fra/glossaire-glossary.htm

Liste nationale de numéros de télécommunication exclus
www.crtc.gc.ca/fra/telemarketing.htm